Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Rapport sur les plans et les priorités

Office des transports du Canada

2015-2016

L'honorable Lisa Raitt, C.P., députée
Ministre des Transports

N° de catalogue TT2-4/2015F-PDF

ISSN 1494-4715

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des transports, 2015.

Table des matières

Message du Président et premier dirigeant 3
Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 5
Profil de l'organisation 5
Contexte organisationnel 7
Raison d'être 7
Responsabilités 7
Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes 9
Priorités organisationnelles 9
Analyse des risques 12
Dépenses prévues 15
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 16
Tendances relatives aux dépenses du ministère 17
Budget des dépenses par crédit voté 18
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 19
Résultat stratégique : Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides 19
Programme 1 : Réglementation économique 19
Programme 2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends 22
Services internes 24
Section III : Renseignements supplémentaires 25
État des résultats prospectif 25
Tableaux de renseignements supplémentaires 26
Dépenses fiscales et évaluations 26
Section IV : Coordonnées de l'organisation 27
Annexe : Définitions 29
Notes de fin de document 33

Message du Président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016 de l'Office des transports du Canada. Le document décrit le rôle que joue l'Office pour maintenir un réseau de transport efficace et accessible.

Le Plan stratégique 2014-2017 de l'Office est axé sur la transformation de nos processus opérationnels au moyen de techniques de gestion de l'information et de technologies novatrices visant à assurer la prestation de services efficaces et réceptifs.

Misant sur la première année fructueuse de ce plan stratégique, nous procéderons maintenant à la phase suivante de simplification de nos procédures opérationnelles et de nos interactions avec l'industrie et les consommateurs, ainsi qu'à la mise à jour de nos principaux règlements.

Le plan stratégique établit trois priorités :

- Excellence du service
- Réglementation efficace
- Organisme à haut rendement

L'Office commencera cette année à offrir des services améliorés à ses clients grâce à un nouveau système de gestion de cas ainsi qu'à un accès électronique accru aux services. Les processus de règlement des différends de l'Office continueront à être simplifiés. De plus, nous mettrons en œuvre une stratégie de sensibilisation sur les droits des passagers aériens.

Dans le sillage de l'accent que le gouvernement met sur la réglementation efficace, l'Office prévoit moderniser des règlements sur les transports aériens et dans autres domaines et mettre en application, en partenariat avec Transports Canada, des nouvelles exigences visant les certificats d'aptitude relatives aux chemins de fer.

L'Office améliorera son approche axée sur le risque, qui lui permet de surveiller la conformité de l'industrie avec les dispositions législatives et réglementaires. Nous mettrons à jour les codes de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs et des gares de voyageurs. Ces codes ont été conçus pour éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

Nous fournirons à nos employés les outils nécessaires pour offrir un rendement optimal grâce à l'actualisation des ressources techniques, à la simplification et à l'intégration des procédures, et à un solide soutien du perfectionnement professionnel.

Comme toujours, les plans et les priorités de l'Office doivent invariablement prendre en compte la rétroaction de nos clients et intervenants. Ces derniers nous ont par exemple affirmé qu'ils

veulent un accès facile à l'information dont ils ont besoin et aux services que nous fournissons, en ce qui concerne la réglementation économique, le règlement des différends et l'accessibilité. Nous avons prêté une oreille attentive et nous nous sommes conséquemment engagés à prendre des mesures concrètes.

Nos clients et intervenants souhaitent également que nous protégions et maintenions notre expertise, une préoccupation à laquelle nous continuerons de donner suite cette année en créant des outils de transfert des connaissances à l'intention du personnel, comme un répertoire facile d'accès renfermant des renseignements sur les activités de l'Office.

Nos objectifs de 2015-2016 permettront à l'Office de conserver sa réputation de tribunal fiable et respecté qui maintient un réseau de transport efficace et accessible.

Geoffrey C. Hare

Président et premier dirigeant

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Lisa Raitt, C.P., députée, Ministre des Transports

Premier dirigeant : Geoffrey C. Hare, Président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Transports

Instruments habilitants : *Loi sur les transports au Canada* (L.C. 1996, ch. 10)

Année d'incorporation ou de création : 1904

Autre :

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :
- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*, L.R.C. (1985), ch. E-9
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)
- *Loi maritime du Canada*, L.C. (1998), ch. 10
- *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. (1996), ch. 20
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. (1985), ch. F-11
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, L.C. (2003), ch. 22
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21
- *Loi sur la sécurité ferroviaire, L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
- *Loi sur le cabotage*, L.C. (1992), ch. 31
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*, L.R.C. (1985), ch. R-4
- *Loi sur le pilotage*, L.R.C. (1985), ch. P-14
- *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4^{e} suppl.)

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :
- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire, DORS/88-41*
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*
- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, DORS/2014-192*
- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*
- *Règlement sur les transports aériens*

- *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances), DORS/2014-104*
- *Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service, DORS/2014-94*
- *Règles générales de l'Office des transports du Canada*

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*
- *Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*
- *Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section Lois et règlements[i] du site Web de l'Office.

Contexte organisationnel

Raison d'être

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions et fait des déterminations sur un vaste éventail de questions au sujet des modes de transport relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

Notre mandat compte les éléments suivants :

- La réglementation économique, pour octroyer des autorisations et délivrer des licences, des permis et des certificats d'aptitude, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale,
- Le règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport,
- L'accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport national soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience

Responsabilités

Pour s'acquitter de ses responsabilités, l'Office établit et s'efforce continuellement d'atteindre des normes de rendement élevées. L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille de près avec les utilisateurs et les fournisseurs des services de transport au Canada et avec d'autres intervenants directement touchés. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, opérateurs de terminal, municipalités et autres parties à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements.

Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à régler leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et aient une incidence sur le réseau du transport. L'Office mène de vastes consultations sur des questions importantes pour l'industrie du transport. Ouvert et attentif à toutes les parties touchées, l'Office veille à prendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil (GC). Le GC peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Le président et premier dirigeant est responsable des trois activités de programme de l'Office. Le vice-président remplace le président et premier dirigeant en l'absence de ce dernier. Tous les membres de l'Office, en tant que décideurs indépendants, sont responsables de rendre des décisions quasi judiciaires concernant les questions dont l'Office est saisi.

La structure organisationnelle de l'Office est composée de cinq directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques, registraire et Secrétariat, Communications et gestion de l'information, et Bureau du président et premier dirigeant. Leurs dirigeants, de même que la dirigeante principale des finances, et le directeur des ressources humaines, relèvent directement du président et premier dirigeant.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe également des bureaux régionaux dans cinq villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent mènent des activités d'application de la loi visant le transport aérien et les transports accessibles. Le rôle et la structure de l'Office[ii] sont présentés sur son site Web.

Le Parlement finance les activités de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe.[iii]

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

Résultat stratégique : Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides

Programme 1 : Réglementation économique

Programme 2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Services internes

Priorités organisationnelles

Priorités organisationnelles

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique et programmes
Excellence du service L'Office est reconnu pour le caractère innovateur et l'excellence de ses services	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides **Programmes** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

L'excellence des services fait depuis longtemps partie intégrante de la mission, des valeurs et de la culture organisationnelle de l'Office, mais nous entendons fournir un niveau de service supérieur et adapté dans toutes nos interactions avec les clients en misant sur la technologie et le talent de nos employés.

Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité?

En 2015-2016, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Utiliser le nouveau système de gestion de cas afin d'offrir des services améliorés aux clients
- Examiner et simplifier les processus de l'Office afin d'assurer leur efficacité
- Élaborer des outils supplémentaires à l'intention des clients de l'Office afin de les sensibiliser aux dispositions législatives et règlementaires, et de leur faciliter l'accès aux services de l'Office

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le RPP ou le RMR.

Priorité	Type	Résultat stratégique et programmes
Réglementation efficace Le régime de réglementation répond aux besoins des Canadiens et améliore la compétitivité et l'accessibilité du réseau de transport national	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides **Programmes** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Dans le cadre d'un effort pangouvernemental visant à réduire les formalités administratives, nous voulons simplifier la réglementation et la rendre plus pertinente, puis recenser et éliminer les fardeaux administratifs inutiles imposés à l'industrie.

Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité?

En 2015-2016, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Publier les modifications apportées au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* et communiquer les changements à l'industrie et à la communauté des personnes ayant une déficience
- Moderniser le *Règlement sur les transports aériens* par des modifications proposées aux parties I, II, III et IV
- Améliorer les approches non-règlementaires de l'Office visant à améliorer l'accessibilité en mettant à jour ses codes de pratiques
- Mettre en œuvre des nouvelles exigences concernant les certificats d'aptitude relatives aux chemins de fer en partenariat avec Transports Canada
- Améliorer l'approche axée sur le risque permettant à l'Office de surveiller la conformité avec les dispositions législatives et réglementaires, les codes de pratiques liées à l'accessibilité ainsi que les décisions qu'il rend

Priorité	Type	Résultat stratégique et programmes
Organisme à haut rendement Les employés de l'Office sont engagés, compétents et bien renseignés et ils sont soutenus dans leur travail par des systèmes et des services efficaces et efficients	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides **Programmes** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

La capacité de l'Office à dégager un haut rendement et à réaliser les objectifs ambitieux du présent Plan stratégique dépend largement des compétences et du dévouement de ses employés. La ressource la plus précieuse de l'Office est son effectif expert et hautement qualifié; il est par conséquent essentiel que nos employés partagent entièrement cette vision et disposent des outils dont ils ont besoin pour contribuer à notre succès.

Quels sont les plans en vue de donner suite à la priorité?

En 2015-2016, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Mettre en œuvre des initiatives permettant à l'Office de réaliser progressivement sa vision d'un environnement sans papier
- Analyser les besoins opérationnels en matière de technologies de la prochaine génération pour le milieu de travail 2.0 et améliorer les services de webconférence
- Mettre en œuvre les nouveaux modèles de prestation des services internes
- Améliorer l'efficacité des processus opérationnels et des services internes actuels
- Renouveler les pratiques internes et créer un répertoire facile d'accès renfermant des renseignements sur les activités de l'Office pour que l'Office maintienne l'expertise essentielle à sa mission

Analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
1. Élargissement des mandats de l'Office Capacité insuffisante pour maintenir simultanément ses fonctions opérationnelles de base et absorber les nouveaux mandats découlant des priorités du gouvernement du Canada	• Inviter activement l'industrie, les consommateurs et les intervenants gouvernementaux à se tenir au fait des tendances, à anticiper les changements et les nouveautés et à y répondre • Atteindre les objectifs du Gouvernement du Canada en examinant systématiquement et en simplifiant les processus, les procédures, les exigences administratives réglementaires, les pouvoirs délégués, et en réaffectant des ressources	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes
2. Réorganisation des services organisationnels D'importantes ressources financières et humaines sont nécessaires pour répondre aux initiatives fédérales de processus communs (comme les services partagés, la normalisation des processus, etc.), tandis qu'il faut conserver suffisamment de capacité pour soutenir l'exécution du mandat de l'Office	• Se tenir au fait des nouveautés du côté des organismes centraux et rajuster en conséquence la planification et la gouvernance internes • Mettre au point une stratégie de passage aux services partagés qui prévoit des services partagés adoptés sous l'influence de l'administration centrale et des initiatives de normalisation des processus, et qui y répondent • S'assurer de disposer de la capacité requise en simplifiant les processus et procédures internes et en réaffectant les ressources	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes
3. Modernisation de la gestion de l'information Tout délai dans la mise en place du nouveau système partagé de gestion de cas peut avoir une incidence sur la réalisation de ses initiatives visant à réaliser des gains d'efficience et à améliorer la prestation de services aux clients.	• Rester en contact avec les comités et les groupes de travail des organismes centraux qui sont responsables des acquisitions et des aspects techniques, comme la cotation, la sélection, la configuration, les mises à l'essai, etc. • Élaborer un plan détaillé de mise en œuvre pour le système de gestion de cas, y compris la schématisation des processus opérationnels, la détermination des besoins des utilisateurs et la mise à niveau des systèmes	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

1. Élargissement des mandats de l'Office

Au cours de l'année à venir, l'Office des transports du Canada pourrait devoir assumer des responsabilités supplémentaires par rapport à la réglementation économique, au processus décisionnel formel et aux modes alternatifs de règlement des différends. L'enveloppe budgétaire de l'Office est demeurée essentiellement la même au cours des huit dernières années, période au cours de laquelle l'Office a absorbé un certain nombre de nouveaux mandats sans fonds supplémentaires, optant plutôt pour une réorganisation et une réaffectation interne des ressources. L'approche a été soutenue par les efforts qu'a déployés l'Office pour améliorer l'efficacité de ses processus et réaliser des économies dans la mesure du possible.

L'Office poursuivra ses initiatives de rationalisation internes afin de s'assurer qu'il dispose de la capacité requise pour ses domaines prioritaires et de réduire les ressources nécessaires pour prendre des arrêtés, rendre des décisions et délivrer des permis et des licences. Il continuera d'explorer et de mettre en œuvre des mécanismes de traitement automatisé afin d'améliorer la rapidité et l'efficacité de ses transactions opérationnelles avec l'industrie, et il adoptera des solutions tirant parti des technologies de la prochaine génération pour favoriser un traitement plus efficace des cas. Dans la mesure du possible, l'Office réévaluera et simplifiera en outre les exigences en vue de réduire les délais d'exécution et le coût global.

L'Office a toutefois maintenant épuisé la marge de manœuvre dont il pouvait bénéficier précédemment. La prise en charge de responsabilités supplémentaires aura une incidence opérationnelle marquée sur l'exécution des nouveaux mandats ainsi que sur ses activités de base, ce qui signifie que l'Office pourrait devoir demander des fonds supplémentaires.

2. Réorganisation des services organisationnels

Pour appuyer le gouvernement dans la transformation de ses services organisationnels internes, l'Office mettra en œuvre des modèles de prestation de services partagés et des processus, des politiques et des systèmes communs. Le passage associé à ces mesures, adoptées sous l'influence de l'administration centrale, sera significatif et pourrait, s'il n'est pas géré correctement par l'Office, l'empêcher de s'acquitter efficacement de ses responsabilités de base et interrompre ses activités courantes.

Dans le cadre de sa stratégie d'atténuation, l'Office échange régulièrement avec les organismes centraux au sujet des changements apportés à la politique gouvernementale. Les services organisationnels à l'échelle de l'Office ont été harmonisés avec la structure de gouvernance fondamentale de l'Office pour éclairer la prise de décisions et lui permettre de s'adapter à son milieu en évolution. La stratégie pluriannuelle de passage aux services partagés de l'Office lui permettra de continuer à assumer ses activités de base tout en assurant l'adoption d'une approche

cohérente et globale visant les services touchés, les coûts et les incidences sur les ressources humaines.

3. Modernisation de la gestion de l'information

Dans le cadre de son plan stratégique triennal, l'Office modernise la façon dont il gère l'information. L'initiative représente un progrès important pour l'Office au cours des deux prochaines années; elle accroîtra son efficacité et favorisera l'excellence du service. L'Office fait partie d'un groupe de ministères et d'organismes qui utiliseront un nouveau système partagé de gestion de cas normalisé. Même si la mise en œuvre de l'initiative par l'Office est en bonne voie, si le moindre retard survenait, l'Office pourrait ne plus être en mesure d'atteindre ses objectifs liés aux activités de base et à la prestation des services.

Pour appuyer la mise en œuvre de l'initiative, un comité de gestion de cas a été intégré à la structure de gouvernance de l'Office pour surveiller l'état d'avancement du projet, veiller à une mise en œuvre en temps opportun et rendre compte des nouveaux risques à mesure qu'ils sont cernés.

Dépenses prévues

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
27 733 404	29 403 610	28 105 037	28 075 595

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

2015-2016	2016-2017	2017-2018
236	232	232

Sommaire de la planification budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (dollars)

Résultat stratégique, programmes et Services internes	Dépenses 2012-2013	Dépenses 2013-2014	Dépenses projetées 2014-2015	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
Résultat stratégique : Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides							
Réglementation économique	12 878 592	12 027 105	12 234 798	11 814 081	12 525 568	11 972 392	11 959 850
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	8 337 217	8 982 629	9 315 781	10 052 251	10 657 634	10 186 954	10 176 283
Total partiel	21 215 809	21 009 734	21 550 579	21 866 332	23 183 202	22 159 346	22 136 132
Services internes – Total partiel	7 485 034	7 967 204	7 208 681	5 867 072	6 220 408	5 945 691	5 939 463
Total	28 700 843	28 976 938	28 759 260	27 733 404	29 403 610	28 105 037	28 075 595

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

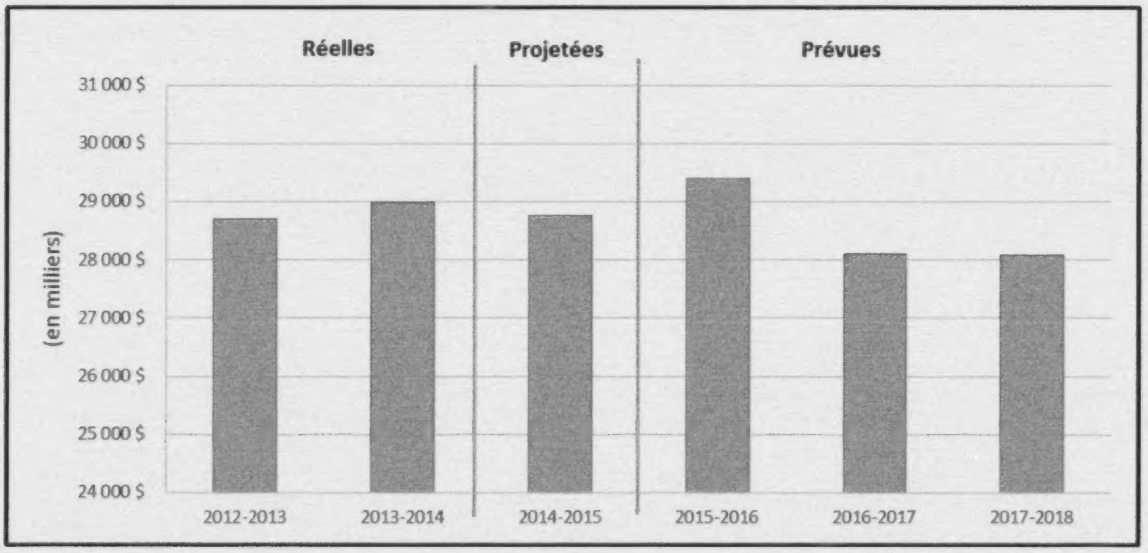
Harmonisation des dépenses prévues pour 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[iv] (en dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2015-2016
Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides	Réglementation économique	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	12 525 568
	Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends			10 657 634
	Services internes			6 220 408

Total des dépenses prévues par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues
Affaires économiques	29 403 610
Affaires sociales	S/O
Affaires internationales	S/O
Affaires gouvernementales	S/O

Tendances relatives aux dépenses du ministère



Pour les exercices financiers 2012-2013 et 2013-2014, les montants des dépenses présentés dans le tableau ci-dessus constituent des résultats réels tels qu'ils figurent dans les Comptes publics du Canada. Les dépenses sont demeurées constantes au cours des deux derniers exercices.

Les dépenses prévues pour l'exercice 2014-2015 sont de 28,8 millions de dollars. Cette estimation est fondée sur le total des autorisations ajouté des montants que l'Office prévoit recevoir du Secrétariat du Conseil du Trésor pour le remboursement des dépenses admissibles en matière de rémunération, étant donné que ces dépenses peuvent être estimées de façon assez certaine.

Les dépenses prévues pour l'exercice 2015-2016 comprennent le financement que l'Office prévoit recevoir par l'intermédiaire du Budget principal des dépenses en plus d'un report estimé de fonds inutilisés en 2014-2015 de 1,2 million de dollars. Ce report sera surtout utilisé pour couvrir les augmentations salariales prévues, les investissements prévus pour la mise en œuvre du nouveau système de gestion de cas, et les frais imposés par le Secrétariat du Conseil du Trésor à l'égard des services partagés.

Les dépenses prévues pour les exercices 2016-2017 et 2017-2018 comprennent seulement le financement que l'Office prévoit recevoir par l'intermédiaire du Budget principal des dépenses.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits de l'Office des transports du Canada, veuillez consulter le *Budget principal des dépenses 2015-2016* [v] sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique : Règlement des différends et réglementation économique du réseau de transport national transparents, justes et rapides

Mesure du rendement

Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de réglementation économique et des services de règlement des différends de l'Office*	70%	Avril 2017

* Selon une échelle d'évaluation de 1 (Très mécontent) à 5 (Très satisfait) et exprimée en pourcentage (p. ex., 1 = 20 %, 2 = 40 %, 3 = 60 %, 4 = 80 %, 5 = 100 %)

Programme 1 : Réglementation économique

Description

L'Office assure le soutien d'un système de transport fédéral efficace et accessible pour les utilisateurs, les fournisseurs de services et les autres intervenants par l'intermédiaire de la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Il réglemente le transport aérien en mettant en application la *Loi sur les transports au Canada* et les règlements connexes, en administrant un système de délivrance de licences et de permis d'affrètement, en participant aux négociations des accords aériens bilatéraux et en s'assurant que les conditions de transport des transporteurs aériens sont conformes à la législation canadienne. Il élabore des règlements, des codes de pratiques et des programmes éducatifs et de sensibilisation pour veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport fédéral. L'Office réglemente le réseau ferroviaire fédéral par la délivrance de certificats d'aptitude permettant aux transporteurs d'effectuer leurs activités, l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer et la surveillance de l'interruption de l'exploitation des lignes et l'établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer. Il établit également des prix d'interconnexion et gère le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest. En matière de transport maritime, il agit en tant qu'organisme de réglementation économique en déterminant si des navires canadiens adaptés sont disponibles en cas de demande d'utilisation de navires étrangers.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
11 814 081	12 525 568	11 972 392	11 959 850

Ressources humaines (Équivalents temps plein [ETP])

2015-2016	2016-2017	2017-2018
101	99	99

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires	Les titulaires de licence de services aériens et les exploitants d'installations se conforment aux exigences réglementaires dans les 70 jours ouvrables qui suivent l'inspection périodique	85 %	Sur une base continuelle
	Les titulaires de licence de services aériens et les exploitants d'installations qui ont été trouvés en contravention des exigences réglementaires et qui se sont conformés à la suite d'une inspection périodique demeurent conformes	85 %	Avril 2018
	Niveau de conformité aux règlements ciblés * en matière d'accessibilité	85 %	Avril 2017
	Niveau de conformité aux codes de pratiques volontaires ciblés * en matière d'accessibilité	75 %	Avril 2017

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest	Nombre de fois où le CN ou CP a dépassé de plus de 1 % son revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest au cours des trois dernières années	Une fois ou moins sur six	Avril 2017

* Les règlements et codes de pratiques volontaires ciblés sont ceux qui ont été identifiés pour le suivi de la conformité grâce à l'application d'une approche fondée sur le risque

Faits saillants de la planification

En 2015-2016, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Concevoir des outils permettant d'informer l'industrie et le public des dispositions modifiées relatives au niveau de service ferroviaire.
- Appuyer Transports Canada dans son examen concernant les certificats d'aptitude relatives aux chemins de fer.
- Modifier le *Règlement sur les textes désignés*.
- Mener des activités de sensibilisation et de conformité pour aider l'industrie à respecter les nouvelles règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies.
- Compléter le cadre sur les sanctions administratives pécuniaires sur l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service.
- Examiner le cadre de la comptabilité des compagnies de chemin de fer, le *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* et les outils de calcul des frais ferroviaires.
- Améliorer l'approche axée sur le risque permettant à l'Office de surveiller la conformité avec les dispositions législatives et réglementaires.
- Concevoir un outil volontaire d'auto-évaluation de la conformité à l'intention des transporteurs aériens.

Programme 2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Description

L'Office fournit des services de règlement de différends formels et informels aux utilisateurs, aux fournisseurs de services et aux autres parties concernées par le réseau de transport fédéral. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a le pouvoir de rendre des décisions judiciaires et des arrêtés sur les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport ferroviaire, aérien et maritime de compétence fédérale, ainsi qu'au transport extraprovincial par autocar, dans le cadre de son mandat en matière d'accessibilité. Il règle les différends entre les voyageurs aériens et les transporteurs aériens concernant les conditions de transport aérien; les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services concernant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de ces dernières au sein du réseau de transport fédéral; les expéditeurs ferroviaires et les compagnies de chemin de fer concernant le niveau de service et autres questions; les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et les compagnies de chemin de fer concernant des questions d'infrastructure ferroviaire; les chemins de fer et les personnes ou les collectivités concernées par le bruit et les vibrations ferroviaires; les propriétaires de navires canadiens concernant le cabotage, ainsi que les administrations de pilotage et les administrations portuaires au sujet des droits pour les services de pilotage ou des droits de port.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
10 052 251	10 657 634	10 186 954	10 176 283

Ressources humaines (Équivalents temps plein [ETP])

2015-2016	2016-2017	2017-2018
77	75	75

Mesure du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport	Pourcentage de normes de service de règlement des différends atteintes*	70 %	Avril 2017

* Selon l'atteinte de 70 % (5 sur 7) des normes de service de règlement des différends suivantes (telles que publiées sur le site Web de l'Office – https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service)

Faits saillants de la planification

En 2015-2016, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Mettre à jour les normes d'accessibilité, y compris celles figurant dans les codes de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs et les gares de voyageurs.
- Poursuivre la mise en œuvre du traitement électronique des cas au moyen du processus décisionnel formel en vertu de nouvelles règles du processus décisionnel formel.
- Surveiller les progrès de l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service et élaborer des outils utiles pour les utilisateurs.
- Améliorer la connaissance des services de règlement des différends de l'Office par la mise en œuvre de la stratégie de sensibilisation sur les droits des passagers aériens et par la publication des décisions de l'Office touchant les transports aériens.
- Continuer la promotion des modes alternatifs de règlement des différends comme mécanisme plus rapide et plus économique de régler les différends.
- Simplifier davantage les processus de règlement des différends afin d'accroître l'efficience, y compris la révision du processus de cabotage.

Services internes

Description

Groupes d'activités connexes et de ressources administrés de manière à répondre aux besoins des programmes d'une organisation, et à lui permettre de remplir ses autres obligations organisationnelles. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble d'une organisation et non les activités et les ressources qui s'appliquent à un programme particulier. Les groupes d'activités et de ressources sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques internes, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services de technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et les services de gestion des acquisitions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018
5 867 072	6 220 408	5 945 691	5 939 463

Ressources humaines (ETP)

2015-2016	2016-2017	2017-2018
58	58	58

Faits saillants de la planification

En 2015-2016, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Mettre en œuvre de systèmes standardisés en ressources humaines du gouvernement du Canada, y compris PeopleSoft et Phoenix.
- Mettre en œuvre de nouveaux outils de collaboration en ligne afin de renforcer les communications internes et faciliter l'innovation
- Renforcer la gestion et la mise en œuvre de projets par l'amélioration de la surveillance financière et des rapports de rendement fondés sur les résultats ainsi que la mise en œuvre d'outils communs de gestion de projet.
- Consolider le cadre axé sur le risque de l'Office.
- Élaborer et mettre en place des plans de relève et des stratégies de gestion des talents et du rendement.
- Mettre en œuvre les nouvelles normes de mesure du rendement des services internes du gouvernement du Canada.

Section III : Renseignements supplémentaires

État des résultats prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de l'Office des transports du Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice, et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du RPP sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web de l'Office des transports du Canada[vi].

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2015
(en dollars)

Renseignements financiers	Résultats attendus 2014-2015	Résultats prévus 2015-2016	Écart
Total des charges	32 280 938	33 295 314	1 014 376
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net	32 280 938	33 295 314	1 014 376

Tel qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessus, l'Office prévoit un coût de fonctionnement net de 33,3 millions de dollars. L'augmentation prévue des dépenses de 1 million de dollars en 2015-2016 et attribuable principalement aux augmentations salariales prévues, aux investissements prévus pour la mise en œuvre du nouveau système de gestion de cas, et aux frais imposés par le Secrétariat du Conseil du Trésor à l'égard des services partagés.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires énumérés dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016* se trouvent sur le site Web de l'Office des transports du Canada[vii].

- Audits internes et évaluations à venir au cours des trois prochains exercices;
- Stratégie ministérielle de développement durable.

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Dépenses fiscales et évaluations*[viii]. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Pour plus de détails, veuillez visiter le site Web de l'Office[ix] ou communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
Télec. : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes : Répertoire structuré de tous les programmes d'une organisation qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

dépenses non budgétaires : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

équivalent temps plein : Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

[i] *Office des transports du Canada. Lois et règlements, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil*

[ii] *Office des transports du Canada. L'organisme et son rôle, http://www.otc-cta.gc.ca/fra/organisme-et-role*

[iii] *Transports Canada. Le portefeuille de Transports Canada, http://www.tc.gc.ca/fra/sujet-ausujetdetc.html*

[iv] *Cadre pangouvernemental, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx*

[v] *Budget principal des dépenses 2015-2016, http://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/esp-pbc/me-bpd-fra.asp*

[vi] *Office des transports du Canada, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/etats-financiers-prospectifs-pour-les-exercices-se-terminant-mars-14-15*

[vii] *Office des transports du Canada, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/rapport-sur-les-plans-et-les-priorites-2015-2016*

[viii] *Dépenses fiscales et évaluations, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp*

[ix] *Office des transports du Canada, http://www.otc-cta.gc.ca/*